

SISÄLLYS

Lukijalle	3
-----------	---



TYÖYHTEISÖSSÄ TOIMIMINEN	7
Muuttuva työelämä	8
Työnhaku ja työsuhde	9
Työhaastatteluun valmistautuminen	12
Työsopimus ja työsuhteen ehdot	15
Perehdyttäminen työpaikalla	20
Arjen rutiinit ja joustaminen	23
Työroolit ja vastuut	25
Työpaikan pelisäännöt	29
Työilmapiiri – sisäistä asiakaspalvelua	30
Palautetaidot	37
Oikea asenne työn kivijalkana	41
Vuorovaikutustilanteen neljä perusasennetta	43
Ergonomia ja työturvallisuus	47
Oman työkyvyn ylläpitäminen	49
Ammattitaidon ylläpitäminen ja verkostoituminen	51
Jatkuva kehittyminen ja muutosvalmius	51
Ammatillinen verkostoituminen	53
Työhön liittyvät asiakirjat	57
Asiakaspalvelua asiakirjoissa	57
Asiakirjatuotannon standardisointi	58

Kaupanteon asiakirjat	60
Kokousasiakirjat	62
Projektiasiakirjat	64
Asiakirjojen säilyttäminen ja arkistointi	64
Työvälineohjelmat	66
Tiedonhankinta	68
Internet tietolähteenä	68
Tiedon luotettavuuden arvioiminen	69
Tietoturva	72
Tekijänoikeus	75



LIIKETOIMINTOJA JA PALVELUKONSEPTEJA	77
Liiketoiminnan tuntemus – palveluosaamisen perusta	78
Erilaisia toimijoita	78
Erilaisia tuotteita	80
Erilaisia asiakkaita	82
Liikeidea ja kilpailu markkinoilla	87
Konseptin mukainen palvelupolku	93
Palvelukonseptien elementtejä	93
Asiakkaan palvelupolku	98
Tavoitteena tyytyväinen asiakas	106
Asiakaspalautteet auttavat kehittämään toimintaa	106
Palaute kulkee monissa kanavissa	108
Kaikki palautteet käsitellään	109

3

MINÄ ASIAKASPALVELIJANA	111
Asiakaspalvelutaito	112
Asiakaspalvelu on arvon tuottamista	113
Palvelun laatu	116
Hyvä itsetunto asiakaspalvelun perustana	119
Tunteet asiakaspalvelutyössä	120
Palvelutilanne	122
Valmistautuminen asiakaskohtaamiseen	123
Ensivaikutelma ratkaisee	127
Asiakaspalvelija ongelmanratkaisijana	130
Palvelutilanteen päättäminen ja jälkitoimet	143
Haastavat palvelutilanteet	146
Ristiriitoja ja poikkeustilanteita	146
Reklamaatio	152
Palvelua eri kanavissa	156
Puhelin	157
Sähköposti	161
Palvelu chatissä	166
Sosiaalinen media	167